



# COMANDOS DE ACCESO DIRECTO

## TABLA DE CONTENIDO

<b>Extensiones no involucradas en llamadas activas .....</b>	<b>3</b>
<b>Cambiar ajustes de la extension PBX .....</b>	<b>3</b>
*11 - Activar/Desactivar protección por contraseña.....	3
*70 – Desactivar llamadas en espera .....	3
*71 – Activar llamada en espera.....	3
*78 – Activar “NO MOLESTAR” .....	4
*79 – Desactivar “NO MOLESTAR” .....	4
<b>Activar/desactivar reglas de rutas .....</b>	<b>4</b>
*74TECLA_RUTA - Activar regla incondicionalmente .....	4
<b>Buzon de voz y directorio de empresa .....</b>	<b>4</b>
*95 – Escuche su mensaje de voz .....	4
*950 – Activar/Desactivar buzón de voz .....	4
*95NUMERO_EXT – Llama directamente al buzón de voz de la extensión .....	5
*22 – Consultar directorio de empresa. ....	5
<b>Agentes en colas/grupos.....</b>	<b>5</b>
*96 – Acceder a la cola/grupo desde su extensión. ....	5
*98 – Salir de una cola/grupo .....	5
*97 – Conectar a cualquier agente a la cola/grupo .....	5
*98Y – Desconectar a cualquier agente de la cola/grupo .....	5
*26Y + *28Y – Pausar/Activar sesiones de agente .....	5
*999X – Supervisar llamadas de una cola/grupo.....	6
*998X – Susurro a agentes .....	6

<b>Contestar las llamadas de otros agentes.....</b>	<b>6</b>
*21 – Contestar a la primera llamada entrante.....	6
*21NUM_CONTESTAR – Responder a llamadas específicas.....	6
*21NUM_PARCIAL – contestar llamadas que coincidan .....	6
*66 – Rellamar a la ultima llamada perdida. ....	6
*85/*65 Activar/Desactivar ocultación para llamadas salientes.....	6
<b>características de la conferencia.....</b>	<b>7</b>
Iniciar una conferencia .....	7
Unirse a una conferencia .....	7
Funciones de conferencia .....	7
<b>Moderación para FUNCIONES DE CONFERENCIA.....</b>	<b>7</b>
<b>TEST de SISTEMA .....</b>	<b>9</b>
*52 – Test de eco .....	9
<b>Servicios Telefónicos.....</b>	<b>9</b>
*94 – Escuchar fecha / Hora .....	9
<b>Extension interfono/intercom.....</b>	<b>9</b>
INTERCOM_EXTENSION_NUM_CORTO .....	9
INTERCOM_EXTENSION_NUM_CORTO SEGUIDO por EXTENSION_num_corto* .....	9
<b>Extensiones involucradas en llamadas en activo .....</b>	<b>9</b>
<b>Transferencia de llamada.....</b>	<b>9</b>
*2NUM_TRANF – poner llamada en espera y transferir la llamada a num_EXT .....	10
#2 – Llamadas en cola.....	10
*221 – Sacar primera llamada de la cola .....	10
*225 – Sacar llamada especifica de la cola .....	10
*229 – Sacar ultima llamada de la cola.....	10
<b>Grabación de llamadas .....</b>	<b>10</b>

## EXTENSIONES NO INVOLUCRADAS EN LLAMADAS ACTIVAS

Para poder utilizar los comandos especificados a continuación, su extensión no puede estar participando en ninguna llamada.

## CAMBIAR AJUSTES DE LA EXTENSION PBX

Algunos de los ajustes del teléfono se pueden modificar a través del teléfono. Esto puede resultar más fácil que accediendo a la interface pero tenga en cuenta que si desea modificar múltiples opciones quizás el acceso online sea la opción más adecuada.

### \*11 - ACTIVAR/DESACTIVAR PROTECCIÓN POR CONTRASEÑA

Megacall le permite bloquear/activar su extensión con una protección de contraseña. Esta característica le permitirá bloquear su extensión para casos específicos o incluso cuando esté fuera de la oficina. Cuando se bloquea el terminal no se podrá recibir o realizar llamadas.

Esta característica deberá activarse a través de la interface de Megacall utilizando los controles disponibles en **Phone terminal setup >> Password Protection**. Después de definir su contraseña, podrá activar y bloquear su extensión desde el teclado marcando \*11 seguido de la contraseña.

Si la extensión está bloqueada y el Buzón de Voz activo, todas las llamadas entrantes serán desviadas al buzón.

### \*70 – DESACTIVAR LLAMADAS EN ESPERA

Megacall puede activar llamada en espera, pero para ello deberá tener un teléfono IP compatible con esta función. Para desactivar las llamadas en espera y hacer saber a la persona que te llama que estas **OCUPADO** pulse \*70 desde tu teclado. Espere a oír el mensaje de confirmación y cuelgue la llamada. Esta función también se puede desactivar desde la interface en **Phone terminal setup >> Calling Features**

### \*71 – ACTIVAR LLAMADA EN ESPERA

Para activar el servicio de llamada en espera pulse \*71 desde su teclado. Espere a oír el mensaje de confirmación y cuelgue la llamada. Esta función también se puede desactivar desde la interface en **Phone terminal setup >> Calling Features**

---

#### \*78 – ACTIVAR “NO MOLESTAR”

Cuando se active esta opción, la extensión no puede ser contactada. Un archivo de audio elegido desde la plataforma de Megacall también puede ser activado si se requiere. Si quiere activar esta función marque **\*78** desde su teclado. Espere a oír el mensaje de confirmación y cuelgue la llamada. Esta función también se puede desactivar desde la interface en **Phone terminal setup >> Calling Features**

---

#### \*79 – DESACTIVAR “NO MOLESTAR”

Si quiere desactivar la función “NO MOLESTAR” pulse **\*79** desde su teclado. Espere a oír el mensaje de confirmación y cuelgue la llamada. Esta función también se puede desactivar desde la interface en **Phone terminal setup >> Calling Features**

### ACTIVAR/DESACTIVAR REGLAS DE RUTAS

---

#### \*74TECLA\_RUTA - ACTIVAR REGLA INCONDICIONALMENTE

Desde la versión Megacall 2.0.0, todas las reglas de llamadas entrantes pueden ser asignadas desde su teclado con comandos. Puedes activar/desactivar una regla marcando **\*74** seguido de la TECLA\_RUTA. Por ejemplo, si tienes una regla creada en la plataforma con la tecla de marcación 2 marcarías **\*742**.

### BUZON DE VOZ Y DIRECTORIO DE EMPRESA

#### *Nota*

*Desde la versión 2.5.1, automáticamente se te redirige al buzón marcando su número desde la extensión, si tiene esta característica activa. Solo requiere una contraseña.*

*Lo mismo ocurre cuando pulsa la tecla del buzón en su teléfono, si dispone de ella. Por ejemplo, en teléfonos SNOM tienen tecla llamada ‘Retrieve’ o ‘Message’ el cual, cuando se pulsa recopila los mensajes de la plataforma de Megacall.*

---

#### \*95 – ESCUCHE SU MENSAJE DE VOZ

Si la función esta activa para su extensión, puedes marcar **\*95** desde su teclado para manejar su buzón. Primero le requerirá una contraseña, tras accede podrá escuchar y eliminar sus mensajes usando el menú integrado. Esta función también está disponible desde la interface en el área de **MailBox**.

El buzón también puede ser accesible desde otra extensión pulsando \* después de oír el mensaje de bienvenida del buzón.

---

#### \*950 – ACTIVAR/DESACTIVAR BUZÓN DE VOZ

Si la función de buzón esta activa en su extensión y quiere desactivarla o viceversa, por favor pulse **\*950** desde su teclado. Oirá un mensaje de confirmación cuando la acción se haya completado. Esta función también está disponible desde la interface en el área de **MailBox**.

---

#### **\*95NUMERO\_EXT – LLAMA DIRECTAMENTE AL BUZÓN DE VOZ DE LA EXTENSIÓN**

Puedes usar **\*95NUMERO\_EXT** para dejar un mensaje a una extensión sin que esta extensión suene. Esta característica es muy útil ya que te permite dejar mensajes sin tener que esperar la duración de la llamada antes de saltar el buzón. **#3NUMERO\_EXT** – Transfiere una llamada activa al buzón de la extensión.

Puedes usar **#3NUMERO\_EXT** cuando una extensión recibe una llamada de la cual no se puede ocupar. La extensión contactada podrá desviar estas llamadas al buzón de una extensión que podrá manejar esta llamada..

---

#### **\*22 – CONSULTAR DIRECTORIO DE EMPRESA.**

Si quieres llamar a alguien pero no tienes su número, pulsa **\*22** desde su extensión. Te preguntarán por el nombre de la persona. Si se puede localizar en el directorio se re-direccionará la llamada directamente. Si la persona a la que quieres llamar se ha ocultado en el directorio no podrá ser contactado mediante esta función.

### **AGENTES EN COLAS/GRUPOS**

---

#### **\*96 – ACCEDER A LA COLA/GRUPO DESDE SU EXTENSIÓN.**

Si eres un agente dentro de una cola y quieres contestar a llamadas desde tu extensión personal, puedes marcar **\*96** desde su terminal para acceder. Escucharas una locución solicitando tu contraseña. Tras autenticar estos datos accederás como agente de la cola

---

#### **\*98 – SALIR DE UNA COLA/GRUPO**

Si eres un agente de una cola y quieres salir de ella, puedes pulsar **\*98** desde tu terminal.

---

#### **\*97 – CONECTAR A CUALQUIER AGENTE A LA COLA/GRUPO**

Si eres un agente y quieres contestar a una llamada desde otra extensión, puedes pulsar **\*97** desde el teléfono y insertar la contraseña solicitada. Tras autenticar estos datos accederás como agente de la cola.

---

#### **\*98Y – DESCONECTAR A CUALQUIER AGENTE DE LA COLA/GRUPO**

Si eres un agente de una cola y estas accediendo a esta a través de una extensión distinta a la tuya puedes salir seleccionando **\*98Y** (siendo Y el numero corto de la extensión) desde su terminal.

---

#### **\*26Y + \*28Y – PAUSAR/ACTIVAR SESIONES DE AGENTE**

Si estas conectado a una cola y quieres tomarte un descanso sin tener que salir completamente de ella, puedes pulsar **\*26** seguido de su extensión. Esto informará de que no estás disponible y no conectará llamadas con su extensión. Cuando termine puede activar de Nuevo la sesión pulsando **\*28** seguido del numero corto de la extensión.

---

#### \*999X – SUPERVISAR LLAMADAS DE UNA COLA/GRUPO

Si eres un supervisor, puedes escuchar conversaciones dentro de tu cola marcando **\*999** seguido de la extensión de la cola. Megacall le informará del último agente que conectó una llamada y empezará a reproducirla. Si desea escuchar la siguiente llamada activa deberá pulsar\*.

---

#### \*998X – SUSURRO A AGENTES

Desde la versión 2.5.1 Megacall, los supervisores de las colas pueden susurrar a los agentes registrados marcando **\*998** seguido de la extensión de la cola. Esto le conectará al último agente en recibir una llamada. Para conectar con otros agentes deberá pulsar\*.

### CONTESTAR LAS LLAMADAS DE OTROS AGENTES

Consideremos el siguiente ejemplo: hay dos secretarias compartiendo oficina. Ambas con líneas Megacall y pertenecientes a la misma cuenta.

Si una esta fuera o lejos de su mesa, Megacall permitirá a la segunda contestar a estas llamadas.

---

#### \*21 – CONTESTAR A LA PRIMERA LLAMADA ENTRANTE

Si su terminal esta seleccionado como *multi-user aware*, puedes contestar a cualquier llamada activa que pertenezca a la misma cuenta pulsando **\*21**.

---

#### \*21NUM\_CONTESTAR – RESPONDER A LLAMADAS ESPECÍFICAS

Si existen varias llamadas al mismo momento puedes utilizar el mismo comando seguido de la extensión en particular que deseas contestar marcando **\*21NUM\_CONTESTAR**.

Por ejemplo, existen dos llamadas simultaneas una a la extensión **0000\*001** y otra a la **0000\*005**, puede contestar a la primera marcando **\*21001**

---

#### \*21NUM\_PARCIAL – CONTESTAR LLAMADAS QUE COINCIDAN

Si existen varias llamadas al mismo momento puedes utilizar el mismo comando seguido de la extensión en particular que deseas contestar marcando **\*21NUM\_PARCIAL**.

Por ejemplo, existen dos llamadas simultaneas una a la extensión **0000\*021** y otra a la **0000\*035**, puede contestar a la primera marcando **\*2102** ya que la segunda no coincide con los dígitos parciales.

---

#### \*66 – RELAMAR A LA ULTIMA LLAMADA PERDIDA.

Desde la versión 2.0.0 Megacall, su terminal podrá marcar la última llamada recibida pulsando **\*66** desde su teclado.

---

#### \*85/\*65 ACTIVAR/DESACTIVAR OCULTACIÓN PARA LLAMADAS SALIENTES

Puedes activar la ocultación del numero saliente marcando **\*85**. Estas llamadas dejarán de ser anónimas cuando selecciones el comando **\*65**.

## CARACTERÍSTICAS DE LA CONFERENCIA

### INICIAR UNA CONFERENCIA

Para iniciar una conferencia desde una extensión local marque **8{su número}**. Por ejemplo, si su número corto es 001 marque **800**. La sala de conferencias se creará.

### UNIRSE A UNA CONFERENCIA

- Para unirse a una conferencia creada por una extensión local deberás marcar 8 seguido de su extensión corta. Si la sala de conferencias tiene una contraseña de seguridad, se le solicitará para acceder.

### FUNCIONES DE CONFERENCIA

Desde la versión 2.5.0 Megacall, las características y funciones de las conferencias están agrupadas en un menú al cual puede acceder pulsando # en cualquier momento de la conferencia.

Tras el comienzo de una conferencia, una locución le informará de que # podrá ser pulsado en cualquier momento para acceder al menú de este. En algunas conferencias solo el moderador de esta tiene acceso a él.

#### \*1 – ACTIVAR/DESACTIVAR MICROFONO

Esta función puede ser marcada durante la conferencia para desactivar el micrófono. Para activar pulse \*1 de Nuevo.

#### \*2 – ACTIVAR/DESACTIVAR ANUNCIO DE NUEVOS MIEMBROS

Cuando un Nuevo miembro se incorpora y esta función ha sido activada podrá desactivar notificaciones pulsando \*.

#### \*3 – LISTADO DE MIEMBROS DE LA CONFERENCIA

Si quieres saber quien mas está en la conferencia, marca \*3 un mensaje le informará de los nombres de los miembros activos.

#### \*7 – INCREMENTAR VOLUMEN

Si desea incrementar el volumen de la conferencia, pulse \*7

#### \*9 – REDUCIR EL VOLUMEN

Si desea reducir el volumen de la conferencia, pulse \*9

#### 0 – REPETIR OPCIONES

Para repetir el menú pulse 0. El menú se repetirá. # Cancelará el menú y volverá a la sala de conferencia.

## MODERACIÓN PARA FUNCIONES DE CONFERENCIA

*Durante una conferencia si inicias sesión como Moderador, puedes pulsar # para entrar en el menú de conferencia. Además de las opciones disponibles para los demás usuarios las siguientes características también estarán disponibles.*

---

#### \*8{NUM\_EXT} – INVITAR OTRAS EXTENSION A LA CONFERENCIA

El {NUM\_EXT} es el código corto de la extensión que deseas invitar.

Un mensaje grabado sonará hasta que el sistema establezca conexión con la extensión invitada. Si no se encuentra disponible otro mensaje sonará para indicarlo.

---

#### \*30 – SACAR A TODOS

Utiliza este comando para sacar a todos los usuarios de la conferencia excepto aquel que la creó. Un mensaje específico sonará para informar a los miembros.

---

#### \*31 – SACAR AL ULTIMO EN CONECTAR

Un mensaje sonará informando a los miembros de que el ultimo en entrar a la conferencia ha sido expulsado. El usuario rechazado escuchará una locución informándole de esto.

---

#### \*21 – BLOQUEAR CONFERENCIA

Un mensaje específico sonará indicando a los miembros de que la conferencia está bloqueada y ningún otro miembro podrá acceder a ella.

---

#### \*20 – DESBLOQUEAR CONFERENCIA

Para desbloquear una conferencia y aceptar nuevos miembros pulse **\*20**.

---

#### \*11 – SILENCIAR A TODOS LOS MIEMBROS

Utiliza esta combinación para silenciar a todos los miembros excepto el que insertó el comando.

---

#### \*10 – ACTIVAR MICROFONO A TODOS LOS MIEMBROS

Esta combinación deshará la mencionada en el punto anterior.



## TEST DE SISTEMA

### \*52 – TEST DE ECO

Para realizar comprobaciones de la conexión de la extensión al servidor, pulse **\*52** desde su terminal. Todo lo que diga le será repetido desde la máquina para comprobar el retraso de la conexión con el servidor Megacall.

## SERVICIOS TELEFÓNICOS

### \*94 – ESCUCHAR FECHA / HORA

Para averiguar la fecha y hora del servidor Megacall pulse **\*94** desde su terminal.

## EXTENSION INTERFONO/INTERCOM

### INTERCOM\_EXTENSION\_NUM\_CORTO

Si desea llamar a todas las extensiones asignadas a un sistema de intercom, deberás de marcar el número corto asignado a esta extensión.

### INTERCOM\_EXTENSION\_NUM\_CORTO SEGUIDO POR EXTENSION\_NUM\_CORTO\*

Si desea llamar a una extensión específica asignada a un servicio intercom/interfono, deberás marcar el número corto del intercom seguido de el número corto de la extensión mas \* Por ejemplo, si quieres llamar a la extensión 009 a través del intercom 003 deberás marcar **003009\***

## EXTENSIONES INVOLUCRADAS EN LLAMADAS EN ACTIVO

Todas las funcionalidades mencionadas a continuación solo son válidas para extensiones que se encuentren hablando.

## TRANSFERENCIA DE LLAMADA

*Nota*

*Una extensión podrá utilizar este servicio si tiene el servicio **multi-user aware** active en la plataforma Megacall.*

**#1NUM\_TRANSF** – Transferir al interlocutor con la extensión **NUM\_TRANSF**

*Cuando intervienes en una conversación, puedes pulsar **#1** seguido de la extensión a la que quieras transferir la llamada.*

---

#### \*2NUM\_TRANF – PONER LLAMADA EN ESPERA Y TRANSFERIR LA LLAMADA A NUM\_EXT

Consideremos el siguiente caso: Hay dos compañeros trabajando en el departamento de soporte técnico. Una llamada entra al compañero A pero este no puede resolver el problema sabiendo que el compañero B si tiene la respuesta. Si marca \*2 seguido de la extensión de su compañero su llamada será puesta en espera y podrá consultar sus dudas con el compañero.

---

#### #2 – LLAMADAS EN COLA

Si quieres enviar una llamada a la cola de otra extensión que se encuentra ocupada en ese momento, deberás marcar #2 en tu teclado. Esto enviará la llamada a una cola de espera mientras la línea está ocupada.

---

#### \*221 – SACAR PRIMERA LLAMADA DE LA COLA

Para recuperar la primera llamada seleccione **\*221** desde su teclado.

---

#### \*225 – SACAR LLAMADA ESPECIFICA DE LA COLA

Si existen varias llamadas dentro de la cola puedes elegir cuál de ellas contestar. Marque **\*225** desde su teléfono. El sistema le informará de las llamadas que hay en cola y su posición, cuando escuche el que desea contestar pulse \*.

Si ya dispone de su posición en la cola, marque **\*225** seguido de la posición. Por ejemplo **\*2253** para el que se encuentre en la posición 3.

---

#### \*229 – SACAR ULTIMA LLAMADA DE LA COLA

Para recuperar la última llamada seleccione **\*229** desde su teclado.

### GRABACIÓN DE LLAMADAS

---

#### \*1 – GRABAR LLAMADA TRAS PULSACIÓN DE TECLA

Cuando estás en línea y tu extensión tiene la función de grabación activa, podrás grabar la conversación pulsando **\*1** en su teclado. Podrá acceder a estas grabaciones a través de la plataforma de Megacall.